

**DELIBERA 389/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**S. Rxxx / WIND TRE (VERY MOBILE)**  
**(GU14/304609/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi"; VISTA l'istanza di

**S. Rxxx** del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0299917 del 13/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, a seguito di un controllo, verificava che, a partire dal 3/6/2015, data di scadenza del contratto (Wind mega Unlimited dal costo mensile di 5,83 euro oltre 20 euro per costo apparecchio), Wind continuava ad addebitare su c.c. somme superiori da quelle contrattuali (pari a 90,00 euro circa a bimestre) senza alcun preavviso di scadenza contratto e/o rinnovo a costi maggiori. L'istante inoltra lamenta la mancata ricezione delle fatture. In data 22 maggio 2019 l'istante, contattando il call center, apprende dell'esistenza di un abbonamento mai richiesto relativo a servizi digitali extra che generavano ulteriori addebiti pari a 0,70 centesimi al giorno dall'11/03/2015, e provvedeva alla disattivazione dei servizi a pagamento. Chiedeva quindi, tramite pec, la disdetta del contratto e la revoca di addebito su carta di credito, tuttavia, alla data della presentazione dell'istanza continuavano ad essere addebitate somme per servizi non richiesti dall'istante. Chiede: - disdetta del contratto e revoca dell'addebito su carta di credito; - restituzione delle somme addebitate a partire dal 03/06/2015 data di scadenza del contratto e data da cui sono iniziati addebiti di importi differenti da quelli pattuiti e mai comunicati per € 1.800,00

### **2. La posizione dell'operatore**

Si costituiva la Wind Tre Spa che eccepiva, nel merito, l'avvenuta disdetta del contratto in data 23/06/2019. Gli importi addebitati sulla carta di credito successivamente alla risoluzione del contratto sono stati utilizzati a storno delle fatture invase per servizi forniti, ed in particolare la Wind Tre Spa ha emesso le seguenti note di credito: — - n. 911753599, l'importo di 44,51 euro che è stato compensato su fattura (doc. 3-4) - n. 911601330, l'importo di 39,64 euro che è stato compensato su fattura (doc. 3-4) - n. 911601331, l'importo di 42,70 euro che è stato compensato su fattura (doc. 3-4) La Wind Tre rappresenta che nessun reclamo scritto afferente eventuali addebiti anomali è pervenuto da parte dell'istante, se non in data 24/05/2019. Il gestore chiedeva quindi il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La richiesta dell'istante non è da accogliere. Nel merito la richiesta dell'istante non è da accogliere il contratto infatti è stato disdetto tempestivamente a seguito della richiesta effettuata e le somme addebitate sulla carta di credito risultano già essere state restituite. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

**1.** Di non accogliere l'istanza della sig. S. Rxxx nei confronti della società Wind Tre Spa.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini